

Stranden op on



Het gaat goed met Incident Management. Sinds de invoering in 1999 is het aantal afhandelingen ook voor vrachtauto's sterk toegenomen. Dat komt door een steeds slagvaardiger signalering en afhandeling van strandingen op de vluchtstrook. DOOR ROB AARSE

Ongevallen met vrachtauto's veroorzaken slechts 1,5 procent van de totale filezwaarte in Nederland. Er zijn dus andere factoren die onze dagelijkse ergernis voeden. Maar als een ongeval met een vrachtauto bijvoorbeeld de doorstroming op de snelweg blokkeert, kan Incident Management (IM) de afhandelingstijd fors beperken. De maatschappelijke voordelen zijn dan zonneklaar en geen ondernemer verzet tegen de overgave aan de specialisten van IM. Anders wordt het wanneer chauffeurs door technische oorzaken langs de snelweg stranden met hun vrachtauto. In zulke gevallen knaagt de afhandeling via IM in de praktijk nog wel eens aan het gevoel van redelijkheid en rechtvaardigheid van

ondernemers. Temeer omdat een berging via IM hoe dan ook de nodige kosten met zich meebrengt. De vraag bij strandingen is dus wanneer IM redelijk is en wanneer de kosten beter bespaard hadden kunnen blijven.

Wegbeheerder bepaalt

De algemene regel is duidelijk: een vrachtauto die met pech strandt op een weg waarop IM van toepassing is, zal door een ter plaatse aanwezige wegbeheerder of politiesurveillance al snel via IM worden afgewikkeld. De eisen aan verkeersveiligheid en doorstroming wegen zwaar. Als er op dat moment nog geen sprake is van file, kan de wegbeheerder besluiten via IM af te wikkelen omdat de drukte op dat wegvak snel groeit. Zo kan ook

de wegbeheerder stellen dat reparatie niet veilig op de vluchtstrook kan gebeuren en dat het voertuig dus moet worden geborgen om de reparatie op een veilige locatie te laten plaatsvinden. Het besluit van de wegbeheerder kan zelfs mede gebaseerd zijn op een acute verkeerssituatie op een andere snelweg, die de toestroom op het wegvak van het incident snel zal vergroten. Kortom, op de plaats van het incident is het besluit van de wegbeheerder leidend en geen punt van onderhandeling.

Geen wegbeheerder te zien

Bij strandingen is er vaak geen wegbeheerder of medewerker van de politie aanwezig. De kans dat zij een stranding direct zelf opmer-

begrip



ken is nu eenmaal niet zo groot. In zo'n situatie zal de ondernemer Rijkswaterstaat bellen als zijn vrachtauto naar zijn idee verkeersgevaarlijk is gestrand. In andere gevallen zal hij overwegen zijn eigen reparatiedienst in te schakelen om de kosten te beperken. Dat geldt zeker bij bandenpech, wat ook voor een berger aanleiding kan zijn om de ondersteuning van een bandenspecialist in te roepen. Dat ogenschijnlijk logische besluit van de ondernemer levert wel enkele extra risico's op. In de tijd dat de eigen reparatiedienst verschijnt, kan alsnog de wegbeheerder de stranding hebben opgemerkt om vervolgens IM in te schakelen. Soms gebeurt dat namelijk zelfs op afstand. Maar ook bandenspecialisten werken volgens strakke protocollen om onveilige situaties te voorkomen, zodat de reparatiedienst ter plaatse kan besluiten geen reparatie uit te voeren. Dan zal er alsnog een officiële melding worden gemaakt voor afhandeling via IM. Met wellicht dubbele kosten tot gevolg. Het zelf inschakelen van een specialist bij bandenpech kan dus een goed initiatief zijn. Op voorwaarde dat het herstel geen risico voor de verkeersveiligheid oplevert. Een reparatie van een van de linkerbanden op de vluchtstrook is per definitie ondenkbaar, tenzij bijvoorbeeld de rechterrijstrook wordt afgekruist. Dat kan alleen worden aangevraagd door de bevoegde instanties. En daar zal gelet op het belang van de doorstroming alleen voor worden gekozen als het niet anders kan.

Klachten via Stimva

Af en toe raken ondernemers met een gestrand voertuig betrokken bij een afhandeling via IM, waarover zij ontevreden zijn.

Dan kunnen ze een klacht indienen bij de Stichting Incident Management Vrachtauto's (STIMVA). Als zulke klachten bij TLN binnenkomen, zullen die in overleg met het bedrijf worden doorgestuurd naar STIMVA. Daar bespreekt een Commissie van Toezicht periodiek de klachten en handelt die af. TLN vertegenwoordigt in die commissie de belangen van het wegvervoer. De aanleiding voor een klacht kent doorgaans twee hoofdoorzaken. Zoals aangegeven, betwijfelen ondernemers nog wel eens of de inzet van IM wel nodig was. Daarnaast komen er klachten binnen over de hoogte van de berekende bergingskosten. Die bedragen ook voor kleine verplaatsingen al snel ettelijke honderden euro's. De bergingskosten voor IM zijn niet openbaar en verschillen van regio tot regio. Rijkswaterstaat sluit contracten af met bergers op basis van een gunning.

Berging bij kleine verplaatsingen kost al snel ettelijke honderden euro's.

De eisen die worden gesteld aan de dienstverlening zijn uniform. Ook de opbouw van de offerte is voorgeschreven. Zo bestaat een bergingsfactuur altijd uit vaststaande kostenposten, zoals een tarief voor het uitrijden, en kosten voor de berging in uren en kilometers. Een klacht over een bergingsnota wordt door Rijkswaterstaat gecheckt aan de hand van het overeengekomen contract met de berger. Wanneer de nota te hoog is, zal de berger de

kostenberekening moeten aanpassen. Indien het bedrag klopt, ontvangt de ondernemer bericht dat de klacht ongegrond is gebleken. De Commissie van Toezicht besluit ook over de afhandeling van dergelijke klachten. Het secretariaat van STIMVA, dat is ondergebracht bij Rijkswaterstaat, staat garant voor een adequate terugmelding aan de desbetreffende ondernemers.

Betalingsgarantie

Onderdeel van de afspraken rond IM is dat Nederlandse ondernemers voor een vlotte afhandeling van de berging wordt gevraagd een betalingsgarantie te ondertekenen. Op dat moment zijn meestal nog geen precieze bedragen bekend. Maar het siert de berger natuurlijk wel om ten minste een reële kostenschattting op te geven. Een enkele keer weigert een ondernemer om de betalingsgarantie af te geven, omdat hij geen opdracht heeft gegeven voor de berging via IM. Dat is geen terecht argument. Het besluit van de bevoegde instantie om IM te starten is namelijk in alle gevallen leidend. Binnen de afspraken bestaat er voor bergers de mogelijkheid om op basis van het recht van retentie een vrachtauto niet vrij te geven, totdat betaling van de gemaakte kosten heeft plaatsgevonden. Een berger werkt in opdracht van IM en heeft een prestatieplicht. Hen is doorgaans niet te verwijten dat zij ter plaatse zijn gekomen en hiervoor kosten in rekening brengen. Het advies luidt daarom om de betalingsgarantie af te geven en eventuele klachten over de hoogte van de kosten naderhand bij STIMVA onder de aandacht te brengen. Voor buitenlandse ondernemers geldt in alle gevallen direct 'boter bij de vis'.



Vergeefse rit

Een enkele keer vraagt een ondernemer zich af waarom de stranding werd opgelost met een zwaar bergingsvoertuig, terwijl een lichte bergingsauto met een trekstang de klus ook gemakkelijk kon klaren. Op grond van het contract met Rijkswaterstaat zijn bergers altijd verplicht een zwaar bergingsvoertuig in te zetten voor de afhandeling van incidenten met vrachtauto's. Deze eis houdt verband met de doorstroming van het verkeer. Tijdens de melding van een stranding is niet per definitie bekend hoe het incident precies kan worden opgelost. Wanneer eerst een te licht voertuig wordt ingezet, zodat later alsnog een zwaarder voertuig moet komen, gaat er veel kostbare tijd verloren. Hoewel in sommige situaties het afslepen met een trekstang misschien de meest geëigende methode is, wordt in alle gevallen een berger met een zwaar voertuig ingeschakeld. Wanneer die op dat moment zo'n voertuig niet beschikbaar heeft, behoort hij de opdracht direct terug te geven aan het Centraal Meldpunt Vrachtauto-incidenten (CMV). Die kan de opdracht dan direct doorgeven aan een ander gecontracteerd bergingsbedrijf. Een berger die ongeschikt materieel inzet, pleegt feitelijk contractbreuk en zal daarop via de Commissie van Toezicht worden aangesproken. In bijzondere situaties kan het voorkomen dat de wegbeheerder IM start, maar dat de stranding is opgelost voordat de berger ter plaatse komt. In zo'n situatie berekent de berger volgens contract een vergeefse rit die door Rijkswaterstaat wordt betaald.

Nieuwe aanbesteding

Binnenkort gaat er een nieuwe aanbestedingsronde voor vrachtauto-bergingen van start. Dan zal Rijkswaterstaat dus nagaan met welke bergers zij de komende jaren kunnen en willen samenwerken om vrachtautobergingen via IM af te handelen. TLN vindt dat bij de nieuwe aanbesteding dan ook direct duidelijke afspraken moeten worden vastgelegd over sancties bij ontoereikende prestaties van bergers. Hoewel veruit de meeste bergingen correct verlopen, dient het contract te voorzien in een mogelijkheid om bijvoorbeeld een financiële sanctie op te leggen als een berger niet volgens contract handelt. Vanuit vervoerderstandpunt worden forse tarieven berekend

voor de bergingen. Dan mag ook worden verwacht dat de berging altijd professioneel plaatsvindt met het vereiste bergingsmaterieel. Voor het afhandelen van ongevallen zouden bergers bijvoorbeeld standaard een hefkuksen beschikbaar moeten hebben, dat in uiteenlopende situaties uitkomst biedt bij de berging. Daarnaast lijkt het heel logisch om steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole op te nemen in de procedures van vrachtautobergingen. Alle partijen hechten namelijk groot belang aan een efficiënte berging van vrachtauto's in het kader van veiligheid en doorstroming. Voor de transportsector zou het bovendien wenselijk zijn als de bergingstarieven inzichtelijk zouden worden gemaakt. Dan kunnen ondernemers zelf de berekende bedragen controleren. Of dat een gunstig effect op de marktwerking zou hebben, valt dan nog wel te bezien.

Veroorzaker betaalt

Feit is dat TLN voluit voorstander is van bergingen via IM om de verkeersveiligheid te dienen en vooral ook om de maatschappelijke kosten door filevertraging te verminderen. De Nederlandse aanpak zou wellicht zelfs een goed verkoopbaar exportartikel kunnen zijn. In beginsel is het ook redelijk dat 'de veroorzaker betaalt'. Daar staat tegenover dat er een begrijpelijke wens bestaat om de afhandeling steeds verder te verbeteren door scherpere eisen te stellen aan permanente beschikbaarheid van bergers en hun materieel. Met het doel om de maatschappelijke kosten verder te verlagen. TLN vindt wel dat er grenzen zijn aan de verhaalbaarheid van zulke kosten op individuele ondernemers. Voortdurende verbeteringen zouden gemakkelijk kunnen leiden tot gestage verhoging van de bergingskosten. Als dat de maatschappelijke wens is, lijkt ook de deling van kosten tussen ondernemer en maatschappij voor de hand te liggen. TLN wil hier geen Vlaamse wantoestanden, waarbij de zelfs de meest eenvoudige vrachtautoberging direct duizenden euro's moet kosten. Het zou eindeloos jammer zijn wanneer het draagvlak onder een geweldig initiatief als IM afneemt op grond van onacceptabele kosten voor rekening van voertuigeigenaren.

Auteur is beleidsadviseur bij TLN